



## Yn anfodlon gyda'n gwasanaeth – beth allwch chi ei wneud?

### Canllaw ar gyfer ein holl ddefnyddwyr

Os bydd rhywbeth yn mynd o'i le, deallwn eich bod yn awyddus i ni edrych ac ateb y mater yn gyflym ac yn y modd cywir. Rydym eisiau i chi roi gwybod i ni os na fyddwn yn darparu'r gwasanaeth rydych yn disgwyl ei gael fel y gallwn ddysgu drwy eich profiad a gwneud iawn.

Mae'r daflen hon yn dweud wrthyf sut y gallwch wneud cwyn am y gwasanaeth gweinyddol a ddarparwyd gennym. Mae cwynion yn gymorth gan eu bod yn ein gwneud yn ymwybodol o sut y gallwn wella. Hefyd, mae'n beth da i gael clywed gennych chi pan fyddwch wedi cael gwasanaeth rhagorol gennym ni.

### Y drefn gwyno

#### Â phwy ddylwn i gysylltu?

Gallwch ddweud wrthym beth aeth o'i le dros y ffôn neu mewn llythyr. Gan ein bod eisiau delio â phethau cyn gynted â phosib i chi, cysylltwch â'r swyddfa lle ddaethoch ar draws y broblem gan fod yn well i staff sydd yno i ymchwilio i'ch cwyn ac i geisio delio ag hi ar unwaith. Os bydd angen ymchwilio ymhellach i'ch cwyn, byddwn yn ymdrechu i'ch ateb o fewn 10 niwrnod gwaith. Rydym yn ceisio ateb pob cwyn yn y cam cyntaf, ond byddwn yn dweud wrthyf chi beth i'w wneud nesaf os nad ydych yn fodlon â'n ateb.

### Adolygu

Os nad ydych yn hapus â'r ymateb i'ch cwyn neu'r ffordd y cafodd ei thrin, gallwch ofyn i'r uwch reolwr yn y swyddfa i gynnal adolygiad. Dylech esbonio pam nad ydych yn fodlon. Bydd y rheolwr yn ymdrechu i ymateb o fewn 10 niwrnod gwaith.

### Apelio

Os nad ydych yn fodlon ag ateb yr uwch reolwr, gallwch apelio i'r Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid. Bydd yr uwch reolwr sydd yn gyfrifol am yr adolygiad yn rhoi eu manylion cyswllt i chi.

Bydd y Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid yn edrych o'r newydd ar y ffordd y bu'r llys neu dribiwnlys yn ymdrin â'ch cwyn a bydd yn ymdrechu i ymateb o fewn 15 diwrnod gwaith.

## **Yr Ombwdsmon Seneddol a Gwasanaeth Iechyd (PHSO)**

Os ydych yn dal yn anhapus â'r ateb a gawsoch gan y Tîm Gwasanaeth Cwsmeriaid, gallwch ofyn i'r PHSO edrych eto ar eich cwyn. Mae'r PHSO yn sefydliad annibynnol sy'n ymchwilio i gwynion ble mae cwsmeriaid yn credu eu bod wedi cael eu trin yn annheg neu wedi cael gwasanaeth gwael gan un o adrannau'r llywodraeth.

Os yw eich cwyn yn ymwneud â llys neu dribiwnlys yng Nghymru a Lloegr neu dribiwnlys yn yr Alban sy'n rhan o Wasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd EM, bydd angen i chi ofyn i AS gyfeirio eich cwyn i'r PHSO. I gael manylion cyswllt eich AS lleol, ewch i [www.parliament.uk/mps-lords-and-offices/mps](http://www.parliament.uk/mps-lords-and-offices/mps) neu cysylltwch â Swyddfa Gwybodaeth Tŷ'r Cyffredin ar 020 7219 4272.

Rydym yn dilyn egwyddorion y PHSO wrth ystyried cwynion. Mae'r egwyddorion hyn ar eu gwefan.

Os hoffech gael mwy o wybodaeth am waith y PHSO, gallwch gysylltu â'i swyddfa ar 0345 015 4033, e-bost [phso.enquires@ombudsman.org.uk](mailto:phso.enquires@ombudsman.org.uk) neu ewch i'r wefan yn [www.ombudsman.org.uk](http://www.ombudsman.org.uk).

## **Yr Alban**

Os yw eich cwyn yn ymwneud ag unrhyw lys yn yr Alban neu dribiwnlys yn yr Alban nad yw'n rhan o Wasanaeth Llysoedd a Thribiwnlysoedd EM, cysylltwch ag Ombwdsmon Gwasanaethau Cyhoeddus yr Alban. Ceir gwybodaeth am sut i wneud hyn ar eu gwefan yn [www.spsa.org.uk](http://www.spsa.org.uk) neu drwy ffonio'r llinell gymorth ar 0800 377 7330.

## **Dioddefwyr a thystion troseddau**

Rydym yn croesawu adborth, gan gynnwys cwynion, gan ein holl gwsmeriaid a defnyddwyr. Os ydych yn ddioddefwr neu'n dyst mewn achos troseddol, mae gennych hawl i gael gwybodaeth a chymorth dan God Dioddefwyr a Siarter y Tystion. Gallwch ddod o hyn i ragor o wybodaeth yn [www.gov.uk](http://www.gov.uk)

## **Adegau pan na allwn helpu**

### **Penderfyniadau barnwrol**

Os ydych yn credu bod y farnwriaeth wedi gwneud y penderfyniad anghywir, mae arnoch angen ystyried y broses apelio. Ni allwn eich helpu i wneud penderfyniad ar hyn nac i ymchwilio drwy'r broes cwynion gweinyddol, felly byddem yn awgrymu eich bod yn cael cyngor cyfreithiol.

## Ymddygiad barnwrol

Os oes gennych gwyn am y ffordd y mae barnwr tribiwnlys neu aelod o'r panel, barnwr llys neu ynad wedi ymddwyn tuag atoch, rhaid i chi gyflwyno eich cwyn i'r swyddfa berthnasol o fewn tri mis ar ôl y digwyddiad.

- i) Ar gyfer barnwyr rhanbarth mewn llysoedd ynadon neu farnwyr mewn llysoedd eraill, cysylltwch â:

Swyddfa Ymchwiliadau Ymddygiad Barnwrol /  
Judicial Conduct Investigations Office  
Room 81-82  
Queen's Building  
Royal Courts of Justice  
Strand  
Llundain  
WC2A 2LL

E-bost: [inbox@jcio.gsi.gov.uk](mailto:inbox@jcio.gsi.gov.uk)

Gwefan: [judicialconduct.judiciary.gov.uk](http://judicialconduct.judiciary.gov.uk)

- ii) Yn achos ynadon, cysylltwch â'r llys a gallant hwy roi manylion y Pwyllgor Ymgynghorol lleol i chi.
- iii) Yn achos barnwyr ac aelodau tribiwnlysoedd, cysylltwch â'r swyddfa ble cododd y broblem a gallant ddweud wrthyh chi a ddylech anfon eich cwyn at y barnwr rhanbarthol, Llywydd y Tribiwnlys neu'r Swyddfa Ymchwiliadau i Ymddygiad Barnwrol (gweler uchod)